

	<p>Términos y Condiciones</p> <p><b>OFERTA INTERNET</b></p>	<p>Fecha Publicación: 01/08/2023</p> <p>Código Documento: V2023-08-0001</p>
---	---	---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- Vigencia: Del 1 al 31 de diciembre de 2023.

## Características de los Planes de Internet

Para los perfiles de cliente Gamers, Estudio (Teletrabajo) y Entretenimiento, aplica los siguientes planes de internet:

<b><i>Plan S</i></b>	<b><i>Plan M</i></b>	<b><i>Plan L</i></b>
Equipo Router Wifi	Equipo Router (1 Wifi)	Equipo Router (2 Wifi)
Velocidad de acceso hasta 50 megas	Velocidad de acceso hasta 100 megas	Velocidad de acceso hasta 200 megas
Reconexión con costo	Reconexión gratis	Reconexión gratis
Traslado con costo	1 traslado gratis x año	2 traslados gratis x año
Cambio de contraseña con costo	5 cambios de contraseña gratis	Cambio de contraseña gratis ilimitado
Latencia Alta	Latencia Media	Latencia Baja
Sin Simetría	Sin Simetría	Con Simetría
<b>\$75.000 mensual *</b>	<b>\$89.900 mensual *</b>	<b>\$99.900 mensual*</b>

\*Más IVA, excepto para estratos 1, 2 y 3.

Para el perfil de cliente Streaming, aplica los siguientes planes de internet:

<b><i>Plan M</i></b>	<b><i>Plan L</i></b>
Equipo Router (1 Wifi)	Equipo Router (2 Wifi)
Velocidad de acceso hasta 100 megas	Velocidad de acceso hasta 200 megas
Reconexión gratis	Reconexión gratis
1 traslado gratis x año	2 traslados gratis x año
5 cambios de contraseña gratis	Cambio de contraseña gratis ilimitado
Latencia Media	Latencia Baja
Sin Simetría	Con Simetría
Sin IP Pública	<b>Con IP Pública</b>
<b>\$119.900 mensual*</b>	<b>\$129.900 mensual*</b>

\*Más IVA, excepto para estratos 1, 2 y 3.

### **Condiciones Generales del Servicio de Internet**

- Aplica para clientes Nuevos y Actuales que estén en las zonas con cobertura en tecnología Fibra Óptica.
- El cliente deberá cancelar un costo de conexión por \$100.000 (IVA Incluido), este valor será cobrado en el momento de la instalación. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.
- En el plan M ó L perfil (Streaming) el cliente deberá cancelar un costo de conexión por \$195.000 (IVA Incluido), este valor será cobrado en el momento de la instalación. El valor está sujeto a cambios o modificaciones en la oferta.
- El Servicio de Internet en los planes S, M y L, se entrega con velocidades de hasta 50 Megas, hasta 100 Megas y hasta 200 Megas dependiendo de la tecnología wifi (2.4 Ghz y 5 Ghz), cobertura wifi y la tecnología de los dispositivos conectados. Se garantiza las velocidades especificadas con los dispositivos cableados al router.
- Se instalará un Router Wifi o dispositivos adicionales, dependiendo de las dimensiones del Hogar.
- Si el cliente requiere estabilidad en el Internet, puede conectar sus equipos por cable UTP. (El cable no es suministrado por Velonet).
- La conexión Wifi tiene una cobertura de aproximadamente 8 mts sujeto a la infraestructura del hogar.
- Las velocidades de Internet solo están disponibles de acuerdo con la capacidad de la red en el sitio de instalación del servicio y previo estudio de capacidad técnica.

- La tarifa del servicio se paga de forma mensual de acuerdo con el plan adquirido por el cliente.
- El cliente nuevo que adquiera el servicio de internet solo podrá realizar cambio de plan, una vez realice el pago de su primera factura.
- El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.
- Las ofertas de planes S, M y L aplican para todas las modalidades de cambio de domicilio (traslado), con análisis previo de cobertura de tecnología.
- El usuario tiene derecho a solicitar el cambio de domicilio de los servicios instalados, es decir, el traslado de estos. La solicitud de traslados se debe realizar por el titular de los servicios a través de los diferentes canales de atención, y debe encontrarse al día en el pago de su factura. La solicitud debe realizarse por lo menos 15 días antes del cambio de domicilio. El traslado para el plan S y M tiene un costo de \$100.000 (IVA Incluido).
- El concepto de simetría es garantizado tanto en velocidad de subida, como de bajada, sólo en el plan L.
- La latencia entre 50 milisegundos a 100 milisegundos es el rango promedio para los usuarios que se conectan a servidores internacionales. Es posible que experimenten retrasos ocasionales según el servidor al que se conecten y la configuración de los dispositivos del cliente.
- La IP Pública para el Plan L perfil Streaming, es un servicio preferencial que identifica la conexión a internet del cliente, de manera dedicada.
- La reconexión del servicio tiene un costo de \$20.000 (IVA Incluido).
- El soporte técnico por manipulación del equipo es de \$50.000 (IVA Incluido).
- El concepto de reinstalación hasta por 2 meses sin el servicio es de \$60.000 (IVA Incluido).
- El concepto de reinstalación después de 2 meses sin el servicio es de \$100.000 (IVA Incluido).
- Instalación usuario antiguo sin servicio \$100.000 (IVA Incluido).
- El cambio de contraseña tiene un costo de \$4.000 (IVA Incluido).
- Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.